

POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT.Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center Telkomsel kota Bandung)

Adi Pratama Maulana

1301814

ABSTRAK

Pola komunikasi proses penanganan dengan pelanggan memainkan peran kunci dalam pemecahan masalah bagi pelanggan dengan tersampaikan solusi yang sesuai kebutuhan menjadi peranan penting dalam profesi call center. Adanya keterkaitan perbedaan gender dalam profesi call center menempatkan masing-masing bagaimana peran gender dalam melakukan pola komunikasi untuk pemecahan masalah pelanggannya. Penelitian dilakukan di PT.Infomedia Solusi Humanika bagian call center Telkomsel untuk mengetahui peran gender dalam proses pemecahan masalah pelanggannya, dengan tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pola komunikasi yang digunakan masing-masing gender dan hambatan dialami oleh gender dalam proses pemecahan masalah dan bagaimana gaya komunikasi, pemilihan kata, dan pengambilan keputusan yang dilakukan pada pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian adalah observasi, dokumentasi, dan proses wawancara narasumber. Informan utama dalam penelitian ini adalah *agent call center* pria dan wanita sementara untuk informan pendukung adalah *team leader* pria dan wanita. Hasil penelitian dari perbedaan gender ditemukan sebuah pola komunikasi efektif yang masing-masing memiliki khas dalam prosesnya pria lebih pada *straight to the point* dalam pemecahan masalah yang digunakan wanita lebih pada membangun *chemistry*, intonasi membangun empati. Perbedaan hambatan yang dirasakan pria lebih pada mengontrol meluap emosional dan intonasi yang tidak ramah, sementara wanita cenderung mengontrol suasana hati *mood* dan mental.

Adi Pratama Maulana, 2019

POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT.Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center Telkomsel kota Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kata Kunci : Pemecahan masalah, Pola komunikasi, Hambatan Komunikasi, Call Center.

***EMPLOYEE CALL CENTER COMMUNICATION PATTERNS IN SOLVING
CUSTOMER PROBLEMS***

***(Case Study of Employees and Employees at PT. Infomedia Solusi Humanika
Telkomsel Call Center in Bandung)***

Adi Pratama Maulana

1301814

ABSTRACT

The communication pattern of the handling process with customers plays a key role in solving problems for customers by conveying solutions that suit their needs to be an important role in the call center profession. The relevance of gender differences in the call center profession places each of them in the role of gender in communicating patterns for solving customer problems. The research was conducted at PT. Infomedia Solusi Humanika, Telkomsel chapter call center to find out the role of gender in the customer problem solving process, with the aim of describing how the communication patterns used by each gender and the obstacles experienced by gender in the problem solving process and how communication styles, elections words, and making decisions on customers. This study uses a qualitative approach with a case study strategy. Data collection methods used for research are observation, documentation, and interview process. The main informants in this study were male and female temporary call center agents for supporting informants, male and female team leaders. The results of research on gender differences found an effective communication pattern, each of which has a distinctive in the process of men more in straight to the point in solving problems that women use more in building chemistry, intonation and building empathy. Differences in barriers felt by men are more on controlling emotional overflowing and unfriendly intonation, while women tend to control mood and mentality.

Adi Pratama Maulana, 2019

POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT. Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center Telkomsel kota Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Keywords: Problem solving, Communication patterns, Communication barriers, Call Centers.